



CloudEcho Phone

Handleiding — Tijdens-gesprek functies, kiestoets, contacten & oproep overnemen

Inhoudsopgave

1. Inleiding	
2. De kiestoets	
3. Een oproep plaatsen	
4. Inkomende oproepen beantwoorden	
5. Knoppen tijdens een gesprek	
6. DTMF-tonen versturen	
7. Dempen	
8. In wacht zetten	
9. Audio-apparaten (luidspreker & microfoon)	
10. Ophangen	
11. Een oproep doorverbinden	
12. Blind doorverbinden	
13. Aangekondigd doorverbinden (warm transfer)	
14. Conferentiegesprekken (3-deelnemers)	
15. Contactenpagina	
16. Op een contact klikken tijdens een gesprek	
17. Gespreksgeschiedenis	
18. Oproep overnemen (pickup-groep)	
19. Meerdere gesprekken beheren	

20. Jouw status & statusbericht

21. Aanwezigheidsindicatoren

22. Gespreksstatuslabels

Handleiding tijdens gesprek

Volledige gids voor functies tijdens een gesprek, de kiestoets, contacten, doorverbindingen, conferenties en oproep overnemen.

Inleiding

CloudEcho Phone is een SIP-softphone in de browser. Alle telefonie — oproepen plaatsen, beantwoorden, doorverbinden, conferenties — gebeurt rechtstreeks in je browser. Deze handleiding behandelt alles wat je kan doen tijdens een gesprek en hoe je de kiestoets en contacten gebruikt om die acties uit te voeren.

Snelle oriëntatie

De hoofdinterface is opgesplitst tussen een *kiestoetspaneel* (waar oproepen worden geplaatst en bediend) en de pagina's *Contacten*, *Gespreksgeschiedenis* en *Instellingen*. Wanneer een gesprek actief is, verandert het kiestoetspaneel in een bedieningspaneel met knoppen voor dempen, in wacht zetten, doorverbinden, conferentie en meer.

De kiestoets

De kiestoets is het numerieke toetsenbord waarmee je telefoonnummers ingeeft en DTMF-tonen verstuurt (de "piepjes" om door IVR-menu's te navigeren tijdens een gesprek).

SPECIAAL GEDRAG VAN TOETSEN

- **Lang ingedrukt houden van** **0** — Voegt een **+** -teken in voor internationaal bellen (bv. **+32...**).
- **Invoerveld** — Typ of plak tot 28 tekens. Alleen cijfers, *****, **#** en **+** worden aanvaard; al de rest wordt automatisch verwijderd.
- **Enter** — Wanneer een nummer is ingevoerd en je inactief bent, plaatst Enter de oproep.

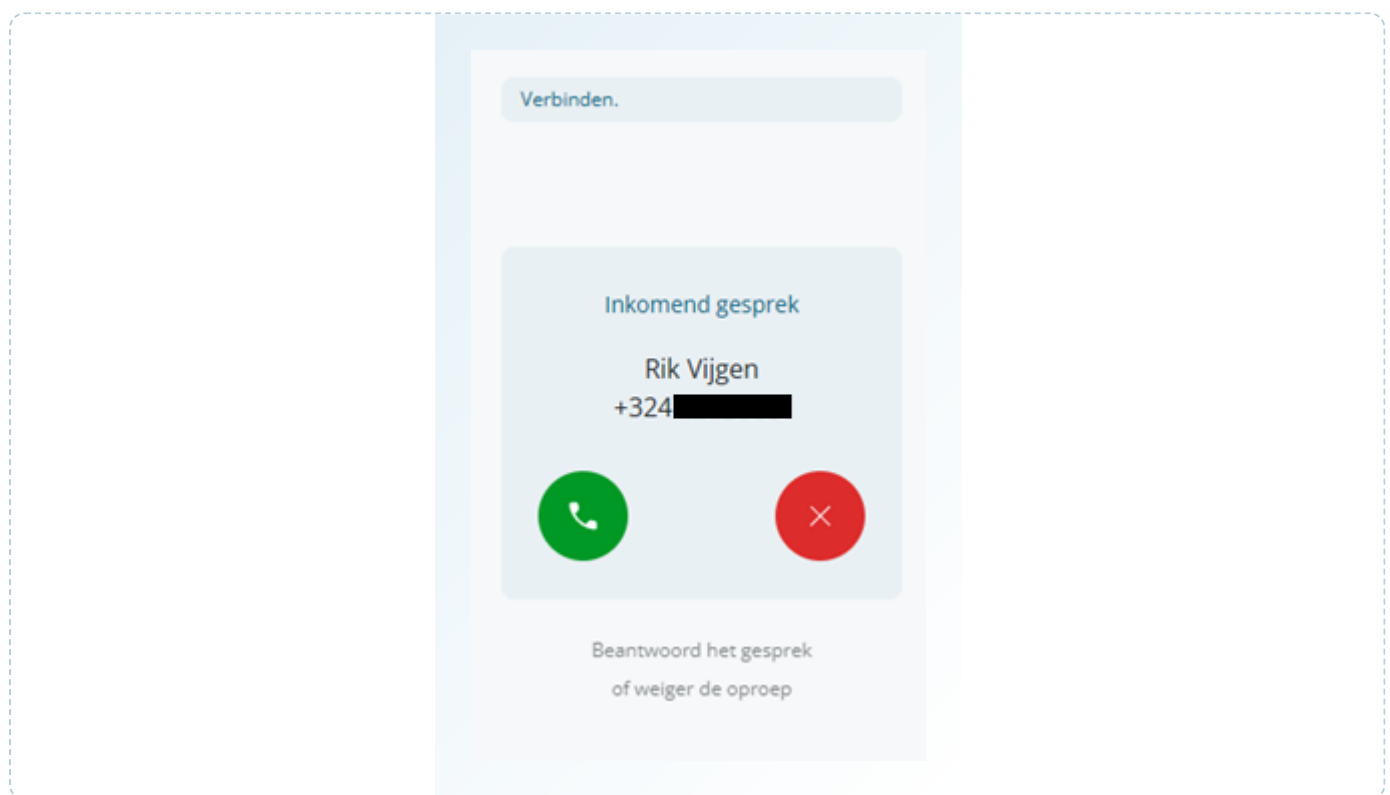
Een oproep plaatsen

- 1 Typ of plak een nummer in het kiestoetsveld, **of** klik op een nummer in de Contactenpagina of de Gespreksgeschiedenis.
- 2 Klik op de groene **Bellen** -knop onderaan de kiestoets (of druk op Enter).
- 3 De kiestoets schakelt naar de **gespreksweergave**. De status toont *Verbinden* met geanimeerde puntjes, en daarna *Gesprek bezig* zodra de andere partij opneemt.

Inkomende oproepen beantwoorden

Wanneer iemand je belt, toont de kiestoets een paneel **Inkomend gesprek** met de naam van de beller (indien gekend in de contacten) en het nummer.

BUTTON	COLOR	ACTION
Opnemen	Groen	Beantwoordt het gesprek en schakelt over naar de gespreksweergave.
Weigeren	Rood	Weigert de oproep. Beller wordt verbroken (of doorgestuurd door de PBX, bv. naar voicemail).



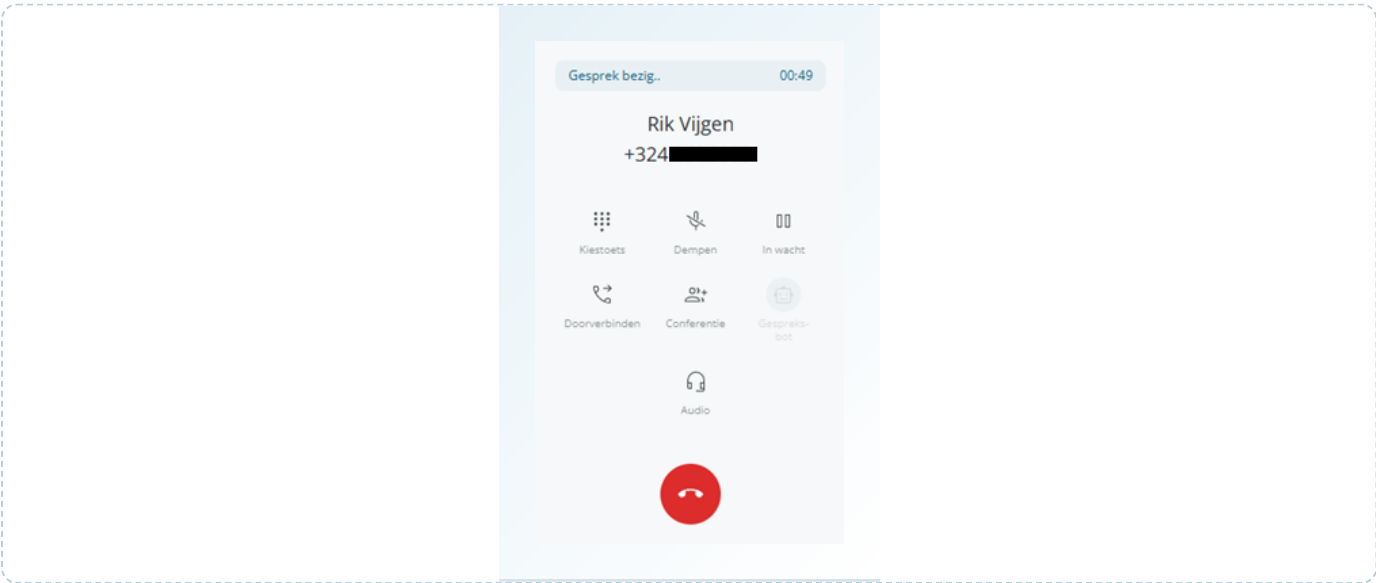
Al in een gesprek?

Wanneer er een tweede oproep binnenkomt terwijl je aan het bellen bent, verschijnt een compacte *balk voor het lopende gesprek* met dezelfde groene Opnemen / rode Weigeren-knoppen. De tweede oproep beantwoorden zet de eerste automatisch in wacht.

Knoppen tijdens een gesprek

Zodra een gesprek tot stand is gekomen, toont de kiestoets een raster met actieknoppen. Elke knop hieronder beschrijft wat hij doet, wanneer hij beschikbaar is en welke visuele toestand hij heeft.

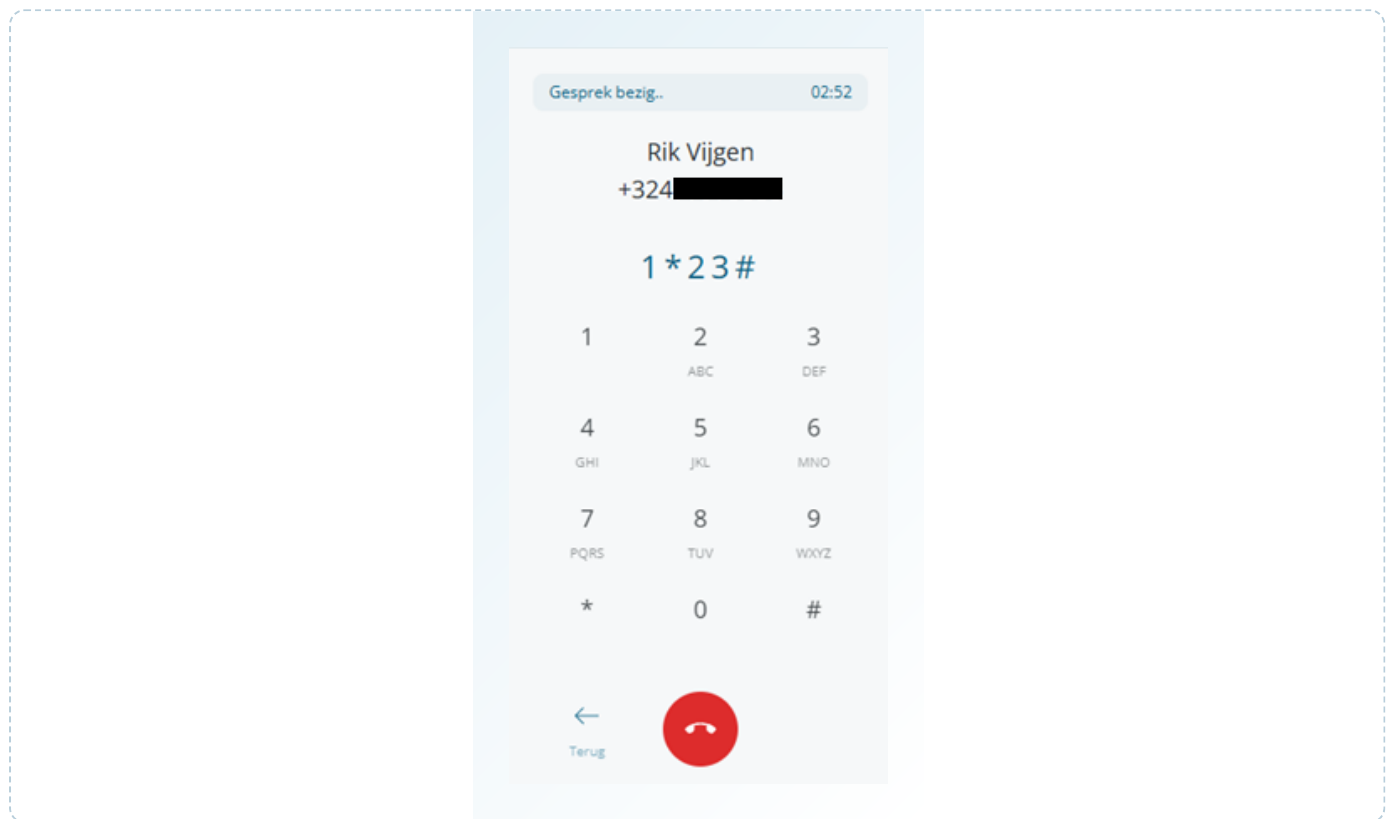
KNOP	WAT HIJ DOET
Kiestoets	Opent toetsenbord voor DTMF-tonen tijdens het gesprek (zie DTMF).
Dempen	Dempt je microfoon. Andere partij hoort jou niet; jij hoort hen wel.
In wacht	Zet gesprek in wacht. Andere partij hoort wachtmuziek (of stilte). Niet beschikbaar bij aangekondigde doorverbinding.
Doorverbinden	Start aangekondigde doorverbinding: gesprek in wacht, directory verschijnt om doel te kiezen (zie Een oproep doorverbinden).
Conferentie	Start conferentie: bel tweede deelnemer en voeg toe (zie Conferentiegesprekken).
Gespreks-bot	Aan/uit AI-assistent, indien ingeschakeld. Niet beschikbaar terwijl bot verbindt.
Audio	Opent paneel om microfoon of luidspreker te wisselen tijdens gesprek (zie Audio-apparaten).
Ophangen	Rode knop in voettekst. Beëindigt actieve gesprek onmiddellijk.



Sending DTMF Tones

Om telefoonmenu's te doorlopen ("Druk op 1 voor verkoop..."), tik op **Kiestoets** tijdens een gesprek. Het numerieke toetsenbord vervangt het actieraster. Elke ingedrukte cijfer stuurt onmiddellijk een DTMF-toon naar de andere kant en wordt toegevoegd aan het displayveld bovenaan.

Tik op **Terug** in de voettekst om terug te keren naar het actieraster. De verzonden cijfers worden gewist uit het display.



Dempen

Tik op **Dempen** in het actieraster. De knop licht op om aan te geven dat je gedempt bent. Tik opnieuw om de demping op te heffen. De gespreksstatusbalk bovenaan toont de gedempte toestand.

In wacht zetten

Tik op **In wacht** om het gesprek te pauzeren. Het statuslabel verandert in *Gesprek in wacht* en de knop licht op. Tik opnieuw om te hervatten.

Wanneer je meerdere gesprekken hebt, verschijnt elk gesprek in wacht als een **wachtbalk** onder het hoofdgesprek. Elke balk heeft:

- **Hervatten** (links, ronde pijl-icoon) — keert terug naar dat gesprek en maakt het actief.
- **Ophangen** (rechts, rood telefoon-icoon) — beëindigt het gesprek in wacht.

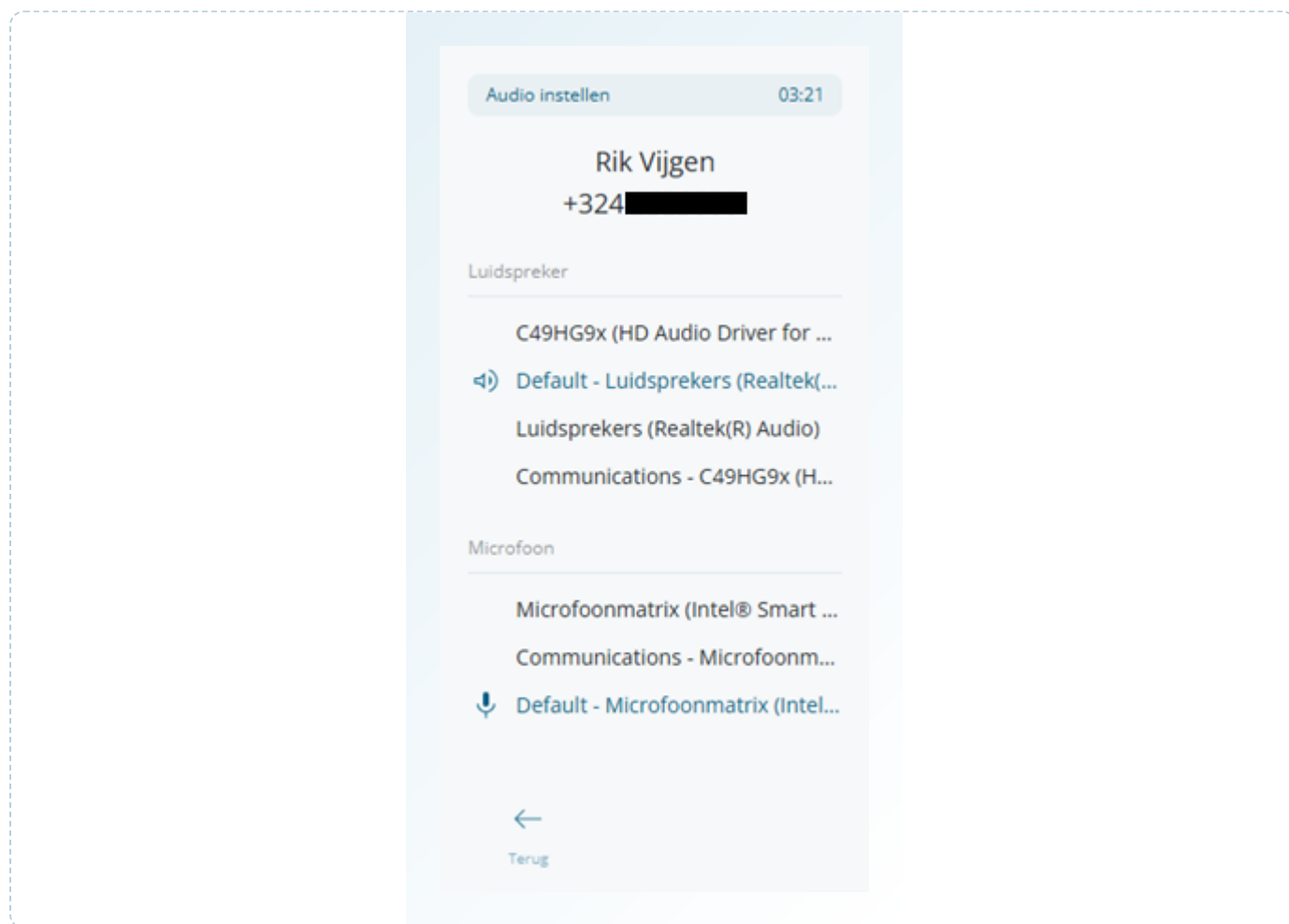
Audio-apparaten (luidspreker & microfoon)

Tik op **Audio** tijdens een gesprek om het apparaatpaneel te openen. Je ziet twee secties:

- **Luidspreker** — Een lijst met alle uitvoerapparaten die je browser detecteert. Klik op één om het gespreksaudio onmiddellijk daar af te spelen.
- **Microfoon** — Een lijst met alle invoerapparaten. Klik op één om de microfoon voor het gesprek te wisselen.

Als er geen apparaten worden vermeld, toont de handleiding "Geen luidsprekers gevonden" of "Geen microfoons gevonden"; controleer de browser-permissies in je besturingssysteem.

Tik op **Terug** in de voettekst om terug te keren naar het gesprek. Je dempinstelling blijft bewaard.



Ophangen

De rode **Ophangen**-knop staat in de voettekst en is altijd zichtbaar tijdens een gesprek. Hij beëindigt het actieve gesprek onmiddellijk. Als je gesprekken in wacht hebt, blijven die ongemoeid wanneer je het actieve gesprek beëindigt — kies er één en tik op *Hervatten* om verder te gaan.

Een oproep doorverbinden

CloudEcho Phone ondersteunt twee soorten doorverbinden:

- **Blind doorverbinden** — geef het gesprek meteen door aan een ander toestel zonder eerst te spreken met die persoon.
- **Aangekondigd doorverbinden** — bel eerst de bestemming, kondig de beller aan, en voltooi vervolgens de doorverbinding.

Blind doorverbinden

- 1 Tik tijdens een gesprek op **Doorverbinden**. De oorspronkelijke beller wordt in wacht gezet en er verschijnt een directory/zoekveld.
- 2 Zoek een collega of typ een nummer. Kies het doel.
- 3 Tik op **Blind** in de voettekst. Het gesprek wordt onmiddellijk doorverbonden en je keert terug naar de inactieve toestand.

Let op

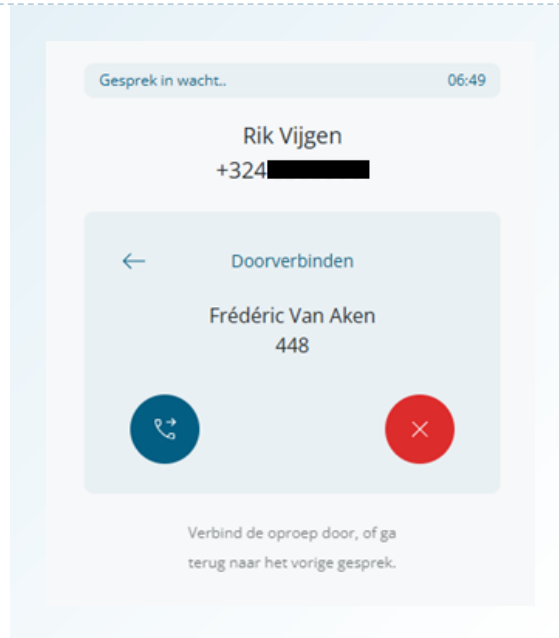
Blind doorverbinden wacht niet tot de bestemming opneemt. Als de bestemming bezet is of niet opneemt, kan je beller naar de voicemail van dat toestel gaan of verbroken worden, afhankelijk van de PBX-configuratie.

Aangekondigd doorverbinden (warm transfer)

- 1 Tik tijdens een gesprek op **Doorverbinden**. De oorspronkelijke beller wordt in wacht gezet.
- 2 Zoek en kies een doorverbindingsdoel uit de directory (of typ een nummer).
- 3 Tik op **Aangekondigd** in de voettekst. Het systeem belt het doel. De status toont "Gesprek aankondigen bij ..." terwijl het rinkelt, en daarna "Doorverbinden" zodra het doel opneemt.
- 4 Spreek met het doel om de beller aan te kondigen.
- 5 Wanneer je klaar bent, tik op **Doorverbinden** om de doorverbinding te voltooiën. De beller en het doel worden samengevoegd en jij valt weg uit het gesprek. Of tik op **Doorverbinding annuleren** om terug te keren naar de oorspronkelijke beller en te annuleren.

Pijl terug tijdens aangekondigd doorverbinden

Op de terug-pijl tikken brengt je terug naar de kiestoetsweergave (bv. om DTMF-tonen te versturen). Het gesprek met het doorverbindingsdoel wordt hierdoor *niet* beëindigd — beide gesprekken blijven verbonden. Om de doorverbinding helemaal te annuleren, gebruik **Doorverbinding annuleren**.



Conferentiegesprekken (3-deelnemers)

Een conferentie verbindt je met twee andere partijen zodat alle drie elkaar kunnen horen.

- 1 Tik tijdens een gesprek op **Conferentie**. Een zoekpaneel verschijnt.
- 2 Zoek of typ het nummer van de tweede deelnemer en tik op **Bellen**. Je oorspronkelijke gesprek blijft verbonden — het wordt niet automatisch in wacht gezet.
- 3 Het systeem belt de tweede deelnemer. Status doorloopt "Deelnemer toevoegen" → "Deelnemer wordt gebeld" → "Verbonden met deelnemer".
- 4 Zodra de tweede deelnemer opneemt, tik op **Deelnemen aan conferentie**. Jullie drie zijn nu samen verbonden.

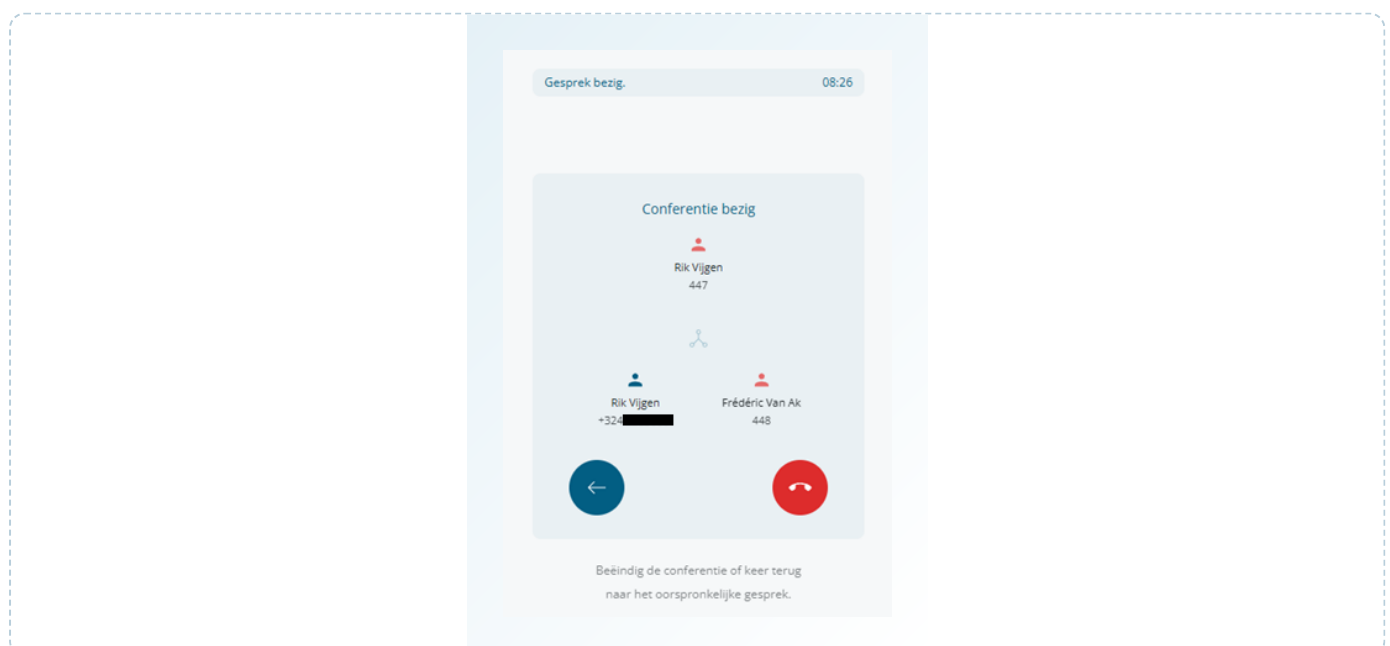
WANNEER DE CONFERENTIE ACTIEF IS

De conferentieweergave toont een driehoek met drie knopen: jij bovenaan, de twee deelnemers onderaan. Namen en nummers worden weergegeven met aanwezigheidskleuren wanneer beschikbaar. Knoppen:

- **Terug naar oorspronkelijk gesprek** — Beëindigt de tweede deelnemer en keert terug naar het oorspronkelijke 2-partijengesprek.
- **Ophangen** — Beëindigt de hele conferentie (beide deelnemers worden verbroken).

Annuleren tijdens voorbereiding

Wanneer de tweede deelnemer niet opneemt of je van gedachten verandert, tik op **Annuleren** in de voettekst. Je keert terug naar je oorspronkelijke gesprek.



Contactenpagina

De Contactenpagina heeft drie tabbladen:

- **Persoonlijk** — Contacten die je zelf hebt toegevoegd.
- **Bedrijf** — Alleen-lezen bedrijfsdirectory met live aanwezigheid.
- **Favorieten** — Herorden via slepen. Sterretje voegt een contact toe of verwijdert het uit de favorieten.

FILTEREN EN ZOEKEN

Filter op **status** (Beschikbaar, Rinkelen, In gesprek, Afwezig, Lunch, Niet storen, Out of office, Doorgeschakeld, Niet beschikbaar, Extern contact), op **afdeling**, of met een vrije zoekopdracht op naam, nummer en afdeling.

Op een contact klikken wanneer je inactief bent

Klik op het telefoonnummer van een contact. Er wordt onmiddellijk een oproep naar dat nummer geplaatst. De naam en afdeling van het contact worden doorgegeven aan de kiestoets en verschijnen in de gespreksheader.

Op een contact klikken *tijdens* een gesprek

Wanneer een gesprek tot stand is gekomen en je op een contactnummer klikt, verschijnt een klein keuzemenu met drie opties:

OPTIE	WAT ER GEBEURT
Blind doorschakelen	Verbindt je huidige gesprek meteen door naar dat contact. Jij valt weg.
Doorschakelen met aankondiging	Start de aangekondigde doorverbinding met dat contact als doel.
Conferentie	Voegt dat contact toe aan een conferentie met je huidige gesprek.

Sneller

Je hoeft het **Doorverbinden** - of **Conferentie** -paneel in het gesprek niet eerst te openen — rechtstreeks vanuit de Contactenpagina werken is sneller wanneer je weet wie je wil bereiken.

Gespreksgeschiedenis

Het tabblad Gespreksgeschiedenis toont eerdere gesprekken met deze iconen:

- **Uitgaand** — uitgaande oproep die jij hebt geplaatst.
- **Inkomend** — inkomende oproep die je hebt beantwoord.
- **Gemist** (rood) — inkomende oproep die je niet hebt beantwoord.
- **Reeds opgenomen** (grijs) — inkomende oproep die een collega heeft beantwoord vóór jou.

Klap een item uit om de volledige gespreksinformatie te zien: SIP Call ID, richting, datum/tijd, rinkeltijd, spreektijd, totale duur, label-status, activiteitentijdlijn en eventuele opnames.

Klik op een nummer wanneer je inactief bent om terug te bellen. **Klik op een nummer tijdens een gesprek** om hetzelfde keuzemenu Blind doorschakelen / Doorschakelen met aankondiging / Conferentie te krijgen als op de Contactenpagina.

Oproep overnemen (pickup-groep)

Wanneer een collega's telefoon rinkelt en hij/zij in jouw **pickup-groep** zit, kan je de oproep overnemen via je eigen webphone zonder je werkplek te verlaten.

HOE TE GEBRUIKEN

- 1 Open de pagina **Contacten** (tabblad Bedrijf).
- 2 Zoek een collega met status  **Rinkelen**. Wanneer hij/zij tot je pickup-groep behoort, verschijnt een klein **Oproep overnemen**-icoon naast de status.
- 3 Klik op **Oproep overnemen**. De webphone belt een pickup-functiecode (****<extensie>**) die de rinkelende oproep naar jouw toestel doorschakelt.
- 4 Je bent nu verbonden met de oorspronkelijke beller. De telefoon van de collega stopt met rinkelen.

Wat is een pickup-groep?

Pickup-groepen worden geconfigureerd door je beheerder op de PBX. Elk lid van een groep kan rinkelende oproepen van elk ander lid beantwoorden. CloudEcho Phone toont de knop Oproep overnemen alleen wanneer de extensie van de collega tot jouw groep behoort *en* de telefoon op dat moment rinkelt.

Enkel wanneer inactief

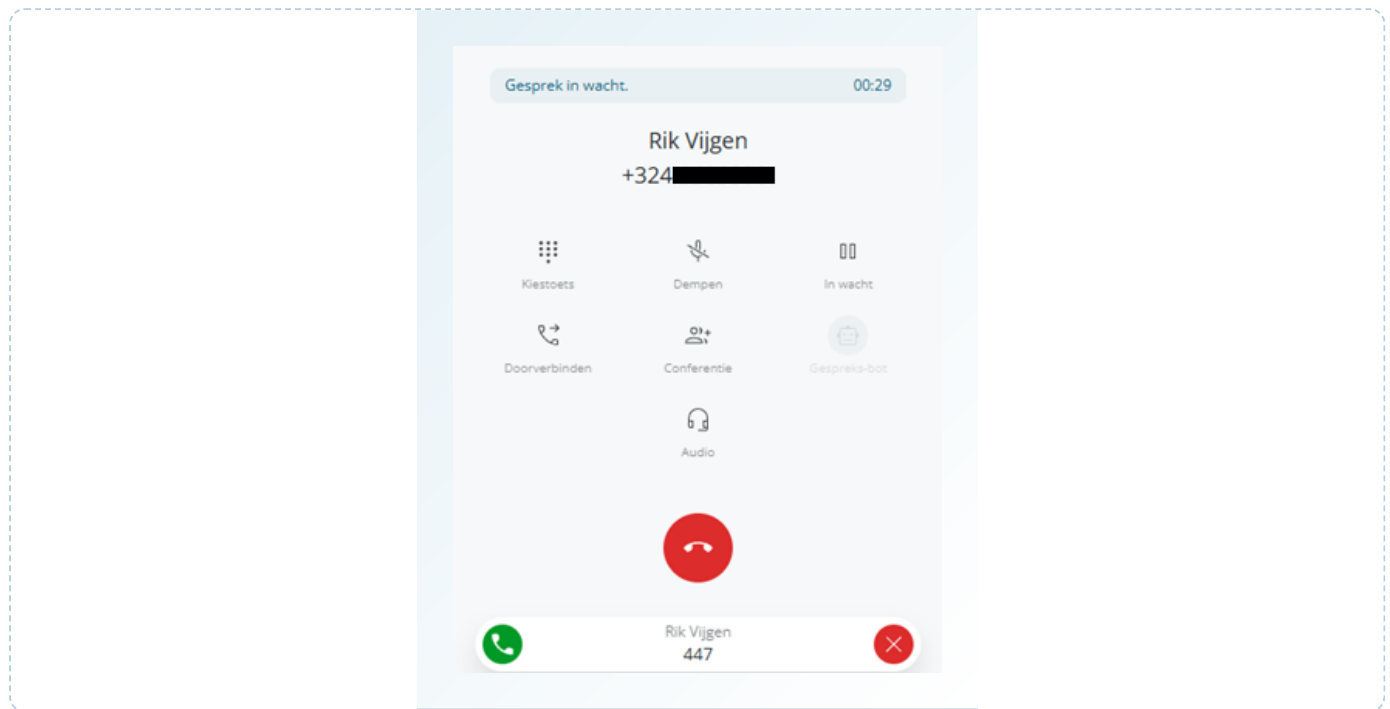
Oproep overnemen is alleen beschikbaar wanneer je niet in gesprek bent. Wanneer je al in gesprek bent, beëindig of pauzeer dat gesprek eerst.

Klik op "Rinkelen" om de oproep over te nemen

Persoonlijk Bedrijf Favorieten			X Status: Rinkelen		+ Afdeling		Zoeken...	
Naam	Status	Afdeling	Nummer 1	Nummer 2	Extra 1	Extra 2	Acties	
Yorick Hendriks	Rinkelen ✓	Support	440	+324 [REDACTED]	+323 [REDACTED]	[REDACTED]		

Meerdere gesprekken beheren

Je kan meerdere gesprekken tegelijk hebben. Alleen één gesprek is "actief" (degene die je kan horen en waarmee je kan praten); andere staan in wacht.



- Zet het huidige gesprek op **In wacht**, plaats of beantwoord daarna een ander gesprek. Het eerste gesprek verschijnt als *wachtbalk*.
- Tik op **Hervatten** op een wachtbalk om naar dat gesprek te schakelen; het vorige actieve gesprek wordt automatisch in wacht gezet.
- Tik op het rode telefoon-icoon op een wachtbalk om enkel dat gesprek te beëindigen.
- Om meerdere partijen in één conversatie te brengen, gebruik [Conferentie](#).

Jouw status & statusbericht

De topbalk toont je avatar en naam met een gekleurde stip die je huidige aanwezigheid aangeeft. Klik op de keuzepijl naast je naam om het aanwezigheidsmenu te openen, waar je je eigen status kan wijzigen en een aangepast bericht kan instellen dat je collega's zien.

Je status wijzigen

- 1 Klik op de keuzepijl naast je naam in de topbalk.
- 2 Kies een status uit de lijst:
 -  **Beschikbaar**
 -  **Afwezig of Lunch**
 -  **Niet storen**
 -  **Out of office**
 -  **Offline weergeven**
 - Eventuele **aangepaste statussen** geconfigureerd door je beheerder
- 3 De nieuwe status wordt onmiddellijk gedeeld met al je collega's.

Automatische status tijdens gesprekken

Statuswijzigingen zijn uitgeschakeld terwijl je in een actief gesprek bent. De webphone toont je automatisch als  *In gesprek* (of  *Rinkelen* wanneer een oproep binnenkomt). Je vorige status wordt automatisch hersteld wanneer het gesprek eindigt.

Een statusbericht instellen

Onder de statuslijst in hetzelfde keuzemenu staat een tekstveld **Statusbericht**.

- 1 Typ je bericht (bv. "Terug om 14:00", "In vergadering tot 16:00", "Thuiswerken").
- 2 Druk op **Enter** of klik op de **vinkje**-knop om op te slaan.
- 3 Klik op de **X**-knop om het bericht te wissen wanneer je het niet meer nodig hebt.

Geen automatische vervaltijd

Statusberichten blijven staan tot je ze handmatig wist. Vergeet niet je bericht te verwijderen wanneer het niet meer klopt.

Waar collega's je bericht zien

Op de pagina **Contacten** verschijnt een klein tekstballon-icoon naast je status. Wanneer je er overheen zweeft, wordt je volledige statusbericht getoond. Het bericht is zichtbaar op de tabbladen Persoonlijk, Bedrijf en Favorieten.

Doorgeschakelde status & doorschakelen

De status  **Doorgeschakeld** is gekoppeld aan de functie Doorschakelen in Voorkeuren. Hij kan niet rechtstreeks worden ingesteld vanuit het topbalk-menu.

- 1 Wanneer je **Doorgeschakeld** kiest in het topbalk-menu, word je naar de pagina **Voorkeuren** gebracht.
- 2 Vul het **doorschakelnummer** in (de bestemming waar oproepen naartoe moeten).
- 3 Activeer de schakelaar Doorschakelen. Alleen na beide stappen wijzigt je status in  *Doorgeschakeld*.

Doorgeschakeld uitschakelen

- Doorschakelen uitschakelen in Voorkeuren reset je status naar  *Beschikbaar*.
- Een andere status kiezen in het topbalk-menu (bv. Beschikbaar, Afwezig) schakelt Doorschakelen ook automatisch uit — beide gaan samen uit.

Andere gerelateerde instellingen

- **Soft DND** — app-enige beltoondemping; verandert *niet* de status die collega's zien.
- **Follow-Me** — onafhankelijke functie in Voorkeuren (laat een doorgeschakeld nummer rinkelen na een vertraging); beïnvloedt de aanwezigheid niet.

Aanwezigheidsindicatoren

Collega's worden weergegeven met een gekleurde stip die hun huidige status aangeeft:

STIP	STATUS	ONTVANGT OPROEPEN	BETEKENIS
	Beschikbaar	✓	Vrij en in staat om oproepen aan te nemen.
	Rinkelen	✓	Telefoon rinkelt op dit moment — over te nemen als hij/zij in jouw groep zit.
	Afwezig / Lunch	✓	Even weg van de werkplek.
	In gesprek / Niet storen	✗	In gesprek of Niet storen ingeschakeld.
	Out of office / Doorgeschakeld	✗	Oproepen worden doorgeschakeld of de persoon is afwezig.
	Offline weergegeven	✓	Wordt als niet beschikbaar weergegeven, maar ontvangt nog steeds oproepen.
	Niet beschikbaar / Extern	✗	Status onbekend of extern contact.
	Aangepaste statussen	✓	Aangepaste statussen geconfigureerd door je beheerder.

Gespreksstatuslabels

Het label bovenaan de kiestoets toont altijd wat er gaande is. De meest voorkomende waarden:

- **Verbinden** — Het gesprek wordt opgezet; geanimeerde puntjes worden getoond.
- **Inkomend gesprek** — Iemand belt je.
- **Gesprek bezig** — Audio stroomt in beide richtingen.
- **Gesprek in wacht** — Het actieve gesprek staat in wacht.
- **Conferentie voorbereiden** — Conferentie wordt voorbereid of is actief.
- **Audio instellen** — Apparaatinstellingen worden gewijzigd.

Een gesprekstimer (MM:SS, of U:MM:SS voor langere gesprekken) wordt onder de status getoond tijdens actieve gesprekken.

CloudEcho Phone — Handleiding tijdens gesprek
cloudgroup.be/support